

Услуги аутсорсинга

Понятие аутсорсинга

Аутсóрсинг (от англ. outsourcing: использование внешних источников) — передача организацией определённых бизнес-процессов или производственных функций на обслуживание другой компании, специализирующейся в соответствующей области

Виды аутсорсинга

- ИТ-Аутсорсинг
- Аутсорсинг бизнес-процессов
- Производственный аутсорсинг

Услуги аутсорсинга

Виды ИТ-аутсорсинга

- Аутсорсинг корпоративных приложений
- Аутсорсинг серверов и ПК
- Аутсорсинг сетевого оборудования
- Аутсорсинг дата-центров (ЦОД)

Услуги аутсорсинга

Основные клиенты службы поддержки ОАО «Комсофт»

**Service
Desk**



ОАО «МРСК Волги»

ОАО «Волжская ТГК»

ОАО «Приволжскнефтепровод»

ОАО «Самараэнерго»

ОАО «Тюменьэнерго»

ОАО «Жигулевская ГЭС»

ОАО «Пластик»

ОАО «Учалинский ГОК»

ОАО «Башкирский медно-серный комбинат»

Мичуринский локомотиворемонтный завод

*

*



Услуги аутсорсинга

Основные услуги поддержки

*консультационная поддержка
пользователей*

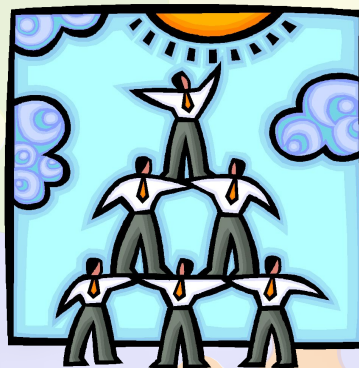
*настройка и обслуживание
КИСУ*

*администрирование
КИСУ*

*аудит справочников и
баз данных КИСУ*

*ведение пользовательской
документации*

*устранение
пользовательских ошибок*



*техническая поддержка
и выпуск новых версий*

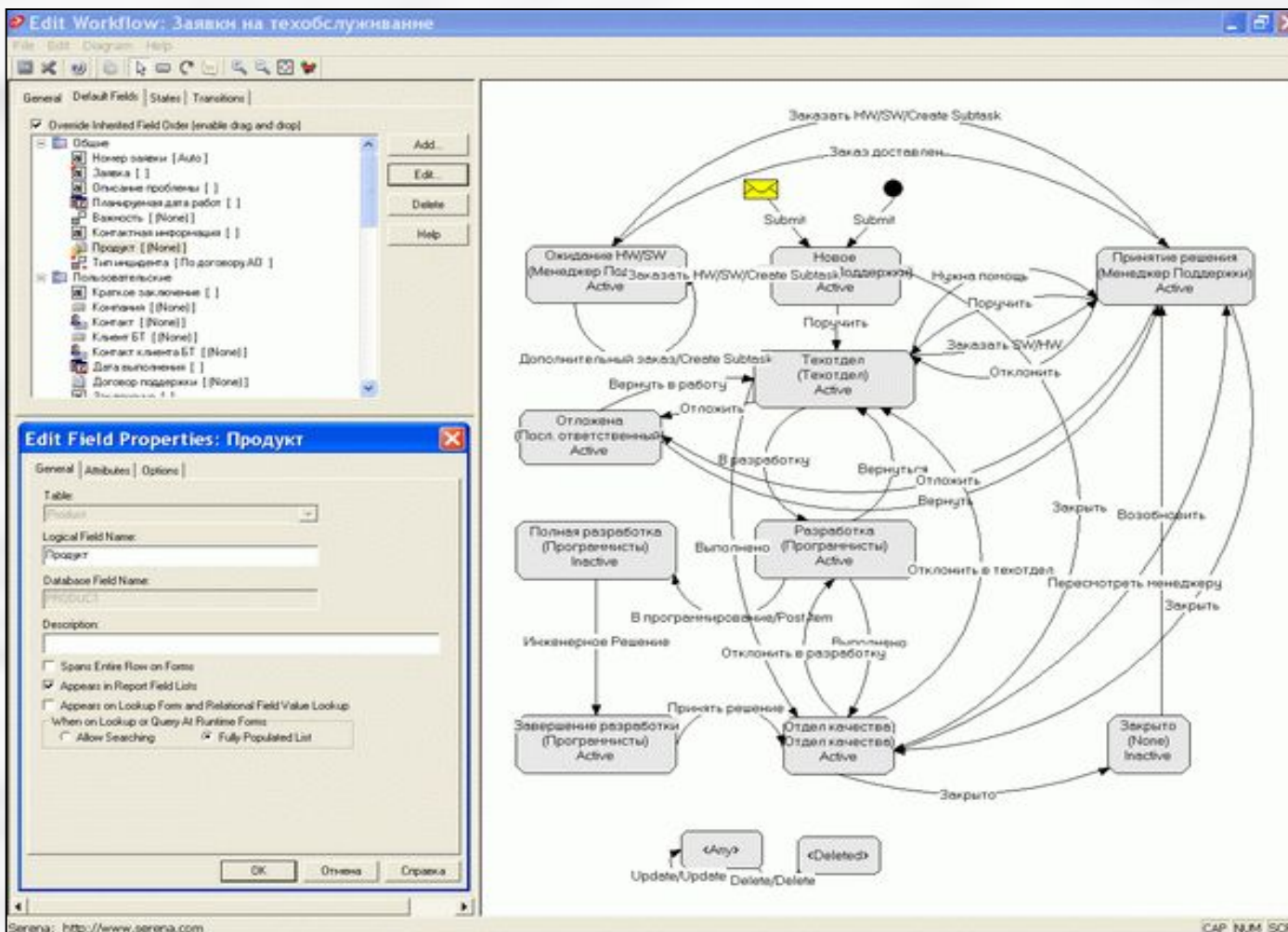
обучение пользователей

выездное консультирование

*расширение функциональности
КИСУ по требованию заказчика*

Услуги аутсорсинга

Моделирование процессов управления поддержкой в системе учета инцидентов «Комтрек»



Услуги аутсорсинга

Реализация процесса управления инцидентами

Консофт - Microsoft Internet Explorer
Адрес: http://support.comsoft-corp.ru/tmtrack/tmtrack.dll?>>
Бесчастнова Оксана | Мои настройки | Е-пай администратору | Справочники | Выход

Инциденты
Главная | Создать | Поиск | Отчеты | Быстрый поиск

Поместить в: Проекты : Входящие

Основная информация

- Номер: (Автоматически)
- Внеш. номер:
- Описание:
- Подобности:

Компания: ВоМРК | Контакт: Бесчастнова Оксана
Продукт: Икар | Раздел: (Нет)
Версия: 2.0.14.003
Источник: Web | Тип: Консультация
Важность: Средняя
Приоритет: Средний | Критический срок

Язык: tmtrack.dll?StdPage&Template=select&SolutionId=1

Консофт - Microsoft Internet Explorer
Адрес: http://support.comsoft-corp.ru/tmtrack/tmtrack.dll?>>
Бесчастнова Оксана | Мои настройки | Е-пай администратору | Справочники | Выход

Инциденты
Главная | Создать | Поиск | Отчеты | Быстрый поиск

Икар Инцидент 0022262: Тест тест!!!!!! (Да)

История статусов

- Создать
- Входящие: 2.3.2007 12:21:43 PM Ответственный: (Нет)
- В Икар: Шуркин Борис Борисович
- Сопровождение
- Удалить
- Удалено

Основная информация

- Номер: 0022262
- Внеш. номер:
- Описание: Тест тест тест!!!!!!
- Подобности: вакем ьтпвы ьыюба лдцкьрцоцен
- Компания: ВоМРК | Контакт: Бесчастнова Оксана
- Продукт: Икар | Раздел: Общий
- Версия: 2.0.14.002
- Источник: Web | Тип: Доработка
- Важность: Средняя
- Приоритет: Средний | Критический срок: 14.3.2007
- Планируется в: (Нет) | Планируемый срок
- Статус: Удалено

Готово

Консофт - Microsoft Internet Explorer
Адрес: http://support.comsoft-corp.ru/tmtrack/tmtrack.dll?>>
Шуркин Борис Борисович | Мои настройки | Справочники | Выход

Инциденты | Обновление | Работы | Документы

Все запросы, поступившие сегодня.

Инциденты с 1 по 31 из 31	Номер	Дата поступления	Компания	Контакт	Раздел	Описание	Статус	Время во входящих	Время на решение
<input type="checkbox"/>	0013284	6.6.2006	(Нет)	Fotula	(Нет)	Визор(Турция - от 250 USD Италия - от 329 евро Турция - от 200 евро	Удалено	6:11:18	6:11:18
<input type="checkbox"/>	0013285	6.6.2006	(Нет)	ТИПОПАРКВЯ	(Нет)	Визор(ТИПОПАРКВЯ для Вас	Удалено	5:38:36	5:38:36
<input type="checkbox"/>	0013286	6.6.2006	(Нет)	Andrey	(Нет)	Визор(Повышение стоимости компании	Удалено	2:24:29	2:24:29
<input type="checkbox"/>	0013287	6.6.2006	ПИН	Долгушева Ольга Александровна	Общий	Докум Конвертация	Очередь на обслуживание	0:34:48	
<input type="checkbox"/>	0013288	6.6.2006	ВоТТК	Зайнулов В. И.	Общий	Бухгалтерия по ценным бумагам	Выполнено	0:06:32	
<input type="checkbox"/>	0013289	6.6.2006	С3_Энеросбыт	Шилова Светлана	РБП	печать картонки по РБП	Очередь на обслуживание	0:25:58	
<input type="checkbox"/>	0013290	6.6.2006	ВоТТК	Редченко ДК	ВТТК (от САИТЭЦ)	новый счетчик для 76 кв	Очередь на обслуживание	0:59:42	
<input type="checkbox"/>	0013291	6.6.2006	ВоМРК_СвиЭС	Попкова Татьяна	РБП	Документ описания РБП для НУ	Очередь на обслуживание	0:56:57	
<input type="checkbox"/>	0013292	6.6.2006	ВоТТК_СвиЭС	Савленко Денис ДК	ДК	Акт проверки расчетов	Отложено	1:30:21	отложено 2:25:45
<input type="checkbox"/>	0013293	6.6.2006	Пластик	Лукина Светлана Николаевна	Общий	(рекламат.) Бюч 28-августу(у)ИТОЖЕНИЕ!	Завершено	0:30:26	сделано 3:37:37
<input type="checkbox"/>	0013294	6.6.2006	ВоМРК_ЖиЭС	Динер Р.А.	Налог25	ошибка в регистрах 3-го типа (ИР6)	Очередь на обслуживание	0:33:18	
<input type="checkbox"/>	0013295	6.6.2006	ПИН_ВоМРКУ	Колесников Андрей Викторович	ОС	Написание инсталляции ОС по заказам	Завершено	0:31:02	в Табеле КТЭЗ отведен выборить КТЭЗ с ладки "длинный"
<input type="checkbox"/>	0013296	6.6.2006	ПИН_ВоМРКУ	Иванушина Светлана Валентиновна	Общий	новые заявки на КТЭЗ	Завершено	0:28:50	КТЭЗ прописаны
<input type="checkbox"/>	0013297	6.6.2006	С3_Энеросбыт	Лукина Валерия В.	Кадры	зачепаения по личной картонке персонала	Очередь на разработку	0:16:48	
<input type="checkbox"/>	0013298	6.6.2006	ВоМРК_СвиЭС	Светозаров	(Нет)	Визор(ИЗ Савларских Электронных Сетей)	Удалено	0:10:12	0:10:12
<input type="checkbox"/>	0013299	6.6.2006	(Нет)	Ю 2096	(Нет)	Ю 2096 (ИЗмен Notification - Attachment Removed	Удалено	0:11:25	0:11:25
<input type="checkbox"/>	0013300	6.6.2006	ВоТТК_ПТК	Сидорова Марина Вячеславовна	Общий	поводка 2531 (выбор из справочника параметров)	Завершено	0:10:01	исправлена отовар 2531
<input type="checkbox"/>	0013301	6.6.2006	ВоМРК_УЭС	Калинин	Общий	Изменение структуры УЭС	Очередь на	0:02:17	

Услуги аутсорсинга

Преимущества службы поддержки ОАО «Комсофт»

- многолетний опыт работы по внедрению и сопровождению КИС «ИКАР 2.0» в крупных энергетических компаниях;
- высокий уровень знаний функциональных особенностей и предметной области КИС «ИКАР 2.0», позволяющий предоставлять консалтинговые услуги;
- опыт организации удаленной технической поддержки географически распределенных баз данных и элементов инфраструктуры клиента;
- опыт запуска и поддержки распределенных СУБД (около 300 таблиц на репликации по каналам разной скорости и надежности);
- использование передовых методологий и стандартов управления процессами (ITIL, ITSM, CobIT) в организации службы поддержки пользователей Service Desk;
- отсутствие ориентации на один продукт или одну платформу в организации ИТ-сервисов, использование open-source продуктов;
- использование публичных каналов связи с обеспечением надежной и безопасной передачи данных и защиты информации;
- высокая масштабируемость и быстрая окупаемость предоставляемых ИТ-услуг.

Услуги аутсорсинга

Этапы развития IT-аутсорсинга

